



DATOS IDENTIFICATIVOS

O Protocolo como Ferramenta para a Comunicación

Materia	O Protocolo como Ferramenta para a Comunicación			
Código	V01M094V01204			
Titulación	Máster Universitario en Lingua e Comunicación nos Negocios			
Descritores	Creditos ECTS	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	6	OB	1	2c
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento				
Coordinador/a	Ramos Fernández, Luis Fernando			
Profesorado	Esteves Rei, José Nunes Ramos Fernández, Luis Fernando			
Correo-e	ferramos@uvigo.es			
Web				
Descrición xeral				

Competencias de titulación

Código			
A1	Poseer conocimientos que aporten una base sólida en técnicas de comunicación. Ser originales y creativos en el desarrollo y creación de ideas en contextos comunicativos tanto de tipo oral como escrito.		
A3	Integrar conocimientos y poder desarrollar un proceso de comunicación sólido a partir de una información que, aunque sea incompleta, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas al proceso comunicativo.		
A5	Poseer las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de manera autónoma basándose en los conocimientos adquiridos y en el uso de las nuevas tecnologías.		
A6	Mejorar la capacidad de comunicación en las lenguas objeto de estudio (español, gallego e inglés) en diferentes contextos profesionales, trabajando las destrezas de comprensión y expresión orales y escritas. Desarrollar competencias de carácter transversal mostrando actitudes de tolerancia hacia la diversidad social y cultural, incluyendo la defensa de los derechos fundamentales de igualdad social, de género, raza y orientación sexual y los valores propios de la democracia y la cultura de la paz.		
A11	Manejar con eficacia un amplio abanico de herramientas de comunicación, tanto en el contexto de relaciones interpersonales como en relaciones a través de los nuevos medios de comunicación.		
A12	Integrarse en equipos humanos, interdisciplinarios que permitan colaborar y compartir conocimientos en distintas áreas de la comunicación profesional.		
B1	Aprender a desarrollar y optimizar la capacidad para comunicarse de forma oral, escrita y gestual.		
B7	Desarrollar la capacidad para trabajar de forma individual o en equipo en proyectos profesionales relacionados con la comunicación.		
B8	Optimizar los recursos para aprender a trabajar bajo presión.		
B12	Aprender a planificar y organizar las tareas profesionales de acuerdo a los principios de la lógica y del conocimiento.		

Competencias de materia

Resultados previstos na materia	Tipoloxía	Resultados de Formación e Aprendizaxe

(*)Conocimiento del concepto de Protocolo como herramienta al servicio de las relaciones sociales, institucionales y socioprofesionales en el ámbito de la diplomacia, la comunicación, la cultura y la representación institucional.	saber	A1
	saber hacer	A3
	Saber estar / ser	A5
		A6
		A11
		A12
		B1
		B7
		B8
		B12

Contidos

Tema

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

La comunicación corporativa e institucional

PRIMERA PARTE

Expresiones de la cultura e identidad de las organizaciones

1. Identidad y cultura corporativa en la comunicación institucional
2. La imagen como valor estratégico
3. Reputación Corporativa y Responsabilidad Social Corporativa. Elementos para las relaciones sociales
4. Marketing social y relaciones con los entornos. El protocolo de lo cotidiano.
5. Comunicación estratégica y estrategia para la comunicación. Del cabildeo a la crisis. Protocolos de acción.

SEGUNDA PARTE

Los procesos comunicativos y la representación pública. Protocolo e imagen del poder

6. El proceso comunicativo en las organizaciones y la gestión de recursos humanos
7. La comunicación institucional y la publicidad institucional
8. La representación pública. Modelos.
9. Representación y honor social. El protocolo oficial como reconocimiento del poder.
10. Ética y Deontología de la Comunicación
11. Comunicación y pluralismo. Choque de culturas. Protocolo e inmersión cultural.

TERCERA PARTE

El protocolo como herramienta de la comunicación institucional

I. EL PROTOCOLO COMO NORMA

La norma como mandato y la distribución del poder.
El protocolo oficial en España.
El protocolo como herramienta comunicativa.
La sociedad civil y las entidades corporativas.
El mundo oficial y sus relaciones con la sociedad civil.
El Derecho Premial
Protocolo autonómico y local.
Protocolo y Derecho Diplomático

II LOGÍSTICA Y ORGANIZACIÓN

Planificación.
Ejecución.
Seguridad.
Relaciones con los medios de comunicación.
Solución de conflictos.
Agasajo.
Discursos.
La jerarquización en el protocolo corporativo.

III ACTOS PROPIOS DE LAS ENTIDADES.

Tipos de actos.
La vida social en la empresa y las instituciones.
Referentes de la cultura corporativa.
Ferias y Exposiciones.
Patrocinio y mecenazgo.
Visita de Autoridades.
Presentaciones.
Inauguraciones.
Efemérides.
Primeras Piedras.
Obsequios corporativos.
Firma de Convenios.
Entrega de premios.
Libros de honor

Anexos.

La Casa Real
Los símbolos nacionales y sus usos: Las banderas.
Los tratamientos.
Etiqueta y Protocolo.

CUARTA PARTE

CASOS PRÁCTICOS DE RR.PP y PROTOCOLO

Los Premios Nobel
Los Premios Príncipe de Asturias
Casos de Protocolo de Empresa, RR. PP. y relaciones con los entornos.

(*)2. Consideraciones generales en la organización de eventos

(*)2.9.1. Jerarquización de los puestos en el protocolo corporativo

- 2.1 Planificación
- 2.2. Ejecución
- 2.3. Logística general
- 2.3.1. La forma de invitar
- 2.4. Seguridad.
- 2.5. Relaciones con los medios de comunicación
- 2.6. Solución de conflictos
- 2.7. Agasajo
- 2.8. Discursos.
- 2.9. Mesas, presidencias y distribución protocolaria

(*)3. Las relaciones con los entornos

- 3.1. Tipos de actos.
- 3.2. La vida social en la empresa y las instituciones
- 3.2.1. Referentes de la cultura corporativa

- (*)3.3. Ferias y Exposiciones
- 3.4. Patrocinio y mecenazgo
- 3.5. Visita de Autoridades
- 3.6. Presentaciones
- 3.7. Inauguraciones
- 3.8. Efemérides
- 3.9 Primeras Piedras
- 3.10. Obsequios corporativos
- 3.11Firma de Convenios
- 3.12Entrega de premios
- 3.13. Libros de honor
- 3.14. Otros actos

(*)4. Protocolo especializado

- (*)4.1 Protocolo diplomático
- 4.2 Protocolo militar y Honores
- 4.3.Protocolo Universitario
- 4.3.Protocolo Religioso

(*)5. Usos y costumbres sociales

(*)5.1. Urbanidad y cortesía

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Obradoiros	20	0	20
Sesión maxistral	90	0	90
Informes/memorias de prácticas	0	20	20
Traballos e proxectos	0	20	20

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

Metodoloxía docente

	Descrición
Obradoiros	Talleres sobre los temas desarrollados durante el curso
Sesión maxistral	Explicaciones sobre los contenidos del curso

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
--------------	------------

Sesión
maxistral

Eso que se ha dado en llamar el ecosistema informativo es un bosque saturado de mensajes. Gran parte de la actividad de los líderes; es decir, de las personas con responsabilidades en los ámbitos de la empresa, las instituciones o la política, consiste en recibir, generar, procesar o decidir sobre información. Por tanto, una de las habilidades necesarias a todos los que deben gobernar o ejecutar aquellas acciones consiste en saber relacionarse con los diversos fenómenos de la comunicación, dentro y fuera de las organizaciones. En las instituciones públicas esta habilidad comunicativa constituye uno de los elementos esenciales para realizar una acción efectiva y generadora de confianza. No solamente se debe "Saber hacer", sino "Saber decir". Saber explicar, sobre todo las decisiones controvertidas, pero necesarias, es una rara capacidad que no todos poseen, pero que como todo en la vida se aprende, se genera a través del adiestramiento, la formación y la práctica. Pero aparte de "Saber hacer" y "Saber decir" es preciso ahora "Saber estar". El módulo se introduce de manera genérica en cultura corporativa y sus manifestaciones, para adentrarse en el valor estratégico de la comunicación, la imagen y la reputación de la institución y abordar su encuadre en un planteamiento ético de sus acciones, sin obviar la cuestión de la comunicación y el choque de culturas como marco general. La última parte se dedica íntegramente al protocolo y la comunicación institucional como herramientas eficaces para la excelencia, la imagen y los objetivos de empresas e instituciones, para concluir con un ilustrativo conjunto de casos prácticos reales de comunicación de instituciones, empresas, relaciones públicas y comunicación en diversas situaciones. Entre las habilidades de la comunicación, se encuentran una serie de factores, desde la capacidad persuasiva "que se aprende" al manejo de los recursos expresivos del idioma o la propia simpatía personal o la capacidad para salir airoso en determinadas situaciones. En este sentido, el Protocolo es la "Ciencia de la Excelencia"; es decir, la técnica que atiende a la necesidad de alcanzar la eficiencia y la perfección de las acciones humanas que tienen por objeto mostrar la imagen pública de una institución en el ámbito de la comunicación global. Es uno de los ámbitos de fijación y expresión de la identidad y la imagen corporativa de las entidades; en una de las expresiones de su cultura y de su sistema de valores. Se nos abre, entonces, un campo ilimitado para el estudio científico y académico del papel desempeñado por el Protocolo a lo largo de la historia en la comunicación estratégica de las organizaciones y el papel que actualmente ejerce en la sociedad global.

Avaliación

	Descripción	Cualificación
Informes/memorias de prácticas	informes realizados sobre las prácticas	40
Traballo e proxectos	Trabajos sobre los temas vistos durante el curso	60

Outros comentarios sobre a Avaliación

Bibliografía. Fontes de información

- Fernando Ramos y otros, **Estudios de Comunicación y Protocolo (I)**, Universidad de Vigo. Cursos Complementarios. Vicerrectorado de Formación e Innovación Educativa. Área,
- Fernando Ramos y otros, **Curso Superior de Comunicación y Protocolo**, Extensión Universitaria, Universidad de VIGO,
- Fernando Ramos, **Comunicación y Protocolo en el espacio local. Imagen y transparencia de las instituciones públicas**, Diputación de Pontevedra,
- Fernando Ramos, **El protocolo universitario. Historia, tradiciones y práctica actual del ceremonial en la Universidad española**, Consello Social de la Universidad de Vigo,
- Fernando Ramos, **Estratégias e Protocolo para a Comunicaçao Corporativa. Um valor acrescentado para empresas e instituições.**, Lisboa, Media XXI, Formalpress,
- Fernando Ramos, **El protocolo de empresa. Herramientas para crear valor**, La Coruña. Editorial Netbiblo/Instituto Tecnológico Empresarial, 2008,

Recomendacións

Materias que se recomienda cursar simultaneamente

Comunicación Institucional e Política/V01M094V01201

Materias que se recomienda ter cursado previamente

Facilitadores e Barreiras na Comunicación/V01M094V01110

Linguaxe Empresarial/V01M094V01108